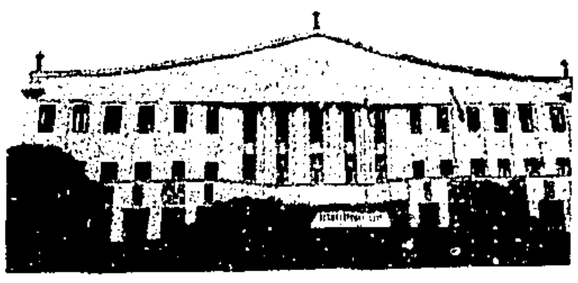
Diário Oficial

PORTE PAGO
DR/SP
ISR - 40 - 3051/81

Estado de São Paulo

Volume 105 • Número 237 • São Paulo • Quarta-Feira, 13 de Dezembro de 1995



PODER EXECUTIVO

GOVERNADOR MÁRIO COVAS
Palácio dos Bandeirantes
Av. Morumbi, 4.500 - Morumbi - CEP 05698-000 - Fone: 845-3344

PROGRAMA PERMANENTE DA QUALIDADE E PRODUTIVIDADE NO SERVIÇO PÚBLICO

Revolução da Qualidade é uma das mais importantes referências das duas últimas décadas. Essa mutação alçou o cliente ao centro das atenções das empresas e das organizações, irradiando-se para o mundo a partir do Japão. Este país, hoje, confunde-se com produtos impecáveis, atendimento esmerado e inovações tecnológicas.

Vale dizer: seu conceito baseia-se em produtos e serviços que atendam às necessidades dos clientes "encantando-os". Baseia-se em confiabilidade e competitividade. Os consumidores sabem que aquilo que compram atende perfeitamente às suas expectativas, não apresenta defeitos, é seguro, tem um preço justo e está sendo fornecido no tempo certo.

O que se tornou moeda corrente no processo produtivo privado, com tanto êxito e com tanto apoio por parte dos clientes, deve ser generalizado para a provisão de serviços públicos. Os cidadãos, que são contribuintes e usuários, devem converter-se em foco de todas as atenções e também devem ser encarados como clientes. O Estado está aí para servi-los e não para servir-se deles.

Ao invés de os órgãos públicos voltarem-se para dentro de si mesmos, privilegiando o cumprimento de procedimentos, cabe deslocar o seu eixo, fazendo com que se voltem para fora, privilegiando o alcance de resultados. Isso significa: é preciso "agregar valor" aos cidadãos-clientes, fornecendo-lhes serviços de excelente padrão e que, mantenham permanente sintonia com suas necessidades. Essa é, aliás, a única razão por que pagam impostos. Para terem suas demandas de bens públicos atendidas - serviços médicos, educacionais, de segurança, de iluminação, de saneamento básico. E de forma cada vez melhor e mais ampla.

Para tanto, a administração pública deve tornar-se eficiente - fazer mais com menos -, deve economizar custos, racionalizar atividades, ao mesmo tempo que deve capacitar sem cessar seu pessoal e deve aprimorar sempre e sempre seus atendimentos.

A razão de ser do Estado é a satisfação das necessidades sociais dos cidadãos. Daí o imperativo de não desperdiçar energias e de não tolerar descaso algum para com quem patrocina a própria existência do Estado.

O Programa da Qualidade e Produtividade no Serviço Público vem introduzir nova postura e novos processos. Pretende valorizar o funcionário e aumentar sua participação nas decisões. Pretende melhorar continuamente os serviços. Pretende racionalizar processos e recursos públicos. Pretende inovar para devolver a dignidade à população de São Paulo.

Conto com a contribuição generosa e competente de todos os servidores públicos para tornar realidade um anseio que é de cada um de nós.

MÁRIO COVAS

DECRETOS

DECRETO Nº 40.536, DE 12 DE DEZEMBRO DE 1995

Institui o Programa Permanente da Qualidade e Produtividade no Serviço Público e dá providências correlatas

MÁRIO COVAS, Governador do Estado de São Paulo, no uso de suas atribuições legais,

Considerando o compromisso deste Governo com a qualidade na relação Estado/Sociedade;

Considerando que as ações governamentais no sentido de promover a melhoria da qualidade e produtividade da Administração Pública devem ser executadas de forma contínua, sistemática e integrada;

Considerando que o ser humano, destinatário maior dessas ações, é, também, enquanto servidor ou empregado público, o principal agente de promoção da melhoria da qualidade; e

Considerando que a implantação, em todos os órgãos e entidades, de programa da qualidade e produtividade, com a participação ampla dos servidores e empregados públicos, encontra-se entre as prioridades da Administração previstas na *Lei nº 9.173, de 18 de julho de 1995*,

Decreta:

Artigo 1º — Fica instituído, no Estado de São Paulo, o Programa Permanente da Qualidade e Produtividade no Serviço Público, com o objetivo de, progressivamente, propiciar ao cidadão o atendimento eficaz de suas necessidades, por meio de um processo de melhoria contínua e permanente dos serviços prestados, com redução de custos e ganhos de produtividade.

Parágrafo único — O Programa instituído por este artigo abrangerá os órgãos e entidades da Administração Pública Estadual, Direta e Indireta, inclusive as autarquias de regime especial.

Artigo 2º — Para a consecução de seu objetivo, o Programa Permanente da Qualidade e Produtividade no Serviço Público desenvolverá suas atividades de forma contínua, sistemática e integrada, em especial no sentido de:

I — melhorar a qualidade e alterar as espécies dos serviços prestados, em função das carências e solicitações da comunidade, em cada momento;

II — propiciar, às pessoas que trabalham nos diversos órgãos e entidades, o desenvolvimento de seus valores humanos e dos conhecimentos funcionais essenciais para a qualidade e produtividade;

III — obter o envolvimento e o comprometimento de todos os agentes públicos com a qualidade e produtividade, quaisquer que sejam os cargos, funções ou empregos ocupados;

IV — propiciar aos cidadãos os meios que lhes permitam exercer os seus direitos de receberem serviços com a necessária qualidade;

V — minimizar os desperdícios e os erros;

VI — incorporar os avanços do conhecimento científico e tecnológico considerados imprescindíveis à melhoria da qualidade e produtividade;

VII — promover os ajustamentos organizacionais que favoreçam a prestação de serviços com qualidade e produtividade;

VIII — inovar nas maneiras de atender as necessidades do cidadão, simplificar procedimentos, inclusive de gestão, e proceder as transformações essenciais à qualidade com produtividade.

Artigo 3º — São responsáveis pela efetivação do Programa Permanente da Qualidade e Produtividade no Serviço Público:

I — os Secretários de Estado e o Procurador Geral do Estado;

II — os Secretários Adjuntos;

III — os Chefes de Gabinete;

IV — os dirigentes das unidades orçamentárias e de despesa;

V — os dirigentes das entidades da Administração Indireta, inclusive das autarquias de regime especial;

VI — todos os servidores e empregados da Administração Pública Estadual, Direta e Indireta, inclusive as autarquias de regime especial.

Artigo 4º — O Programa Permanente da Qualidade e Produtividade no Serviço Público conta, para o *desempenho de atividades específicas, com as seguintes* unidades:

I — junto ao Gabinete do Governador, o Conselho Superior da Qualidade e Produtividade;

SEÇÃO I

Esta edição, de 48 páginas, contém os atos normativos e de interesse geral.

Casa Civil	—	Ciência, Tecnologia e Desenvolvimento Econômico	—
Governo e Gestão Estratégica	3	Esportes e Turismo	24
Economia e Planejamento	4	Habitação	24
Justiça e Defesa da Cidadania	4	Meio Ambiente	24
Criança, Família e Bem-Estar Social	4	Procuradoria Geral do Estado	24
Emprego e Relações do Trabalho	—	Transportes Metropolitanos	—
Segurança Pública	4	Recursos Hídricos, Saneamento e Obras	24
Administração Penitenciária	6	Universidade de São Paulo	24
Fazenda	6	Universidade Estadual de Campinas	25
Agricultura e Abastecimento	10	Universidade Estadual Paulista	26
Educação	10	Ministério Público	26
Saúde	12	Editais	30
Energia	—	Concursos	35
Transportes	23	Diário dos Municípios	43
Administração e Modernização do Serviço Público	23	Partidos Políticos	—
Cultura	24	Ministérios e Órgãos Federais	—